



E-488

2 MAR 2022

16 MAR 2022

**ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2022 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE AL ARTÍCULO 9° LEY N° 20.212, DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES Y DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL - METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL**

DECRETO EXENTO N°

305

SANTIAGO, 30 DIC 2021

VISTO:

SUBSECRETARIA DEL TRABAJO  
TOTALMENTE TRAMITADO  
- 3 OCT 2022  
DOCUMENTO OFICIAL

Lo dispuesto en el artículo 32 N°6 de la Constitución Política de la República de Chile; en los artículos 9° y 11° de la ley N° 20.212, modificados por el artículo 32 de la ley N° 20.233; en el D.S. N° 1.687, de 2007, del Ministerio de Hacienda; en el D.S. N° 19, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el oficio circular N° 2323 del 14 de diciembre de 2021, del Ministro de Hacienda, que propone el Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional para el año 2022; en el oficio N° 283, de 15 de diciembre de 2021, del Ministro del Trabajo y Previsión Social, que acepta el Programa Marco propuesto de las Metas de Eficiencia Institucional para el año 2022; en el decreto N° 279, de 15 de diciembre de 2021, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional de la Superintendencia de Seguridad Social y de la Superintendencia de Pensiones para el año 2022; y en la resolución N° 7, de 2019, de Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón;

**CONSIDERANDO:**

1. Que la elaboración de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) por parte de los Servicios se enmarca en un conjunto de objetivos de gestión comunes para todas las instituciones del sector público, esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de su gestión.

2. Que el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro del cual dependa o con el que se relacione Metas de Eficiencia Institucional, especificando, a lo menos, las metas de gestión, de calidad de los servicios prestados a los usuarios y/u otras metas anuales, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza que permitan la medición de su grado de cumplimiento, todo ello sobre la base del Programa Marco convenido y aprobado por el Ministro del Trabajo y Previsión Social y el Ministro de Hacienda en el decreto exento N° 279, de 15 de diciembre de 2021, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

3. Que, en la formulación de las Metas de Eficiencia Institucional a alcanzar el año 2022, el Jefe Superior del Servicio, a través del Ministro del ramo, una vez acordadas tales metas, debe comunicarlas al Ministro de Hacienda, con el fin de que se analice su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y con los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada institución.

OF DE PARTES DIPRES  
16.03.2022 17:11

OF DE PARTES DIPRES  
02.03.2022 09:26

01817/2022



4. Que la Secretaría Técnica, en conjunto con la Red de Expertos, en ejercicio de sus funciones de apoyo al Ministro de Hacienda y de colaboración a los Jefes Superiores de los Servicios, efectuará las observaciones que la propuesta de MEI le mereciera.

5. Que la formulación de las MEI 2022 fue revisada por la Dirección de Presupuestos, según consta en los certificados que se señalan a continuación:

Servicio	N° Certificado
Superintendencia de Pensiones	17255
Superintendencia de Seguridad Social	17257

6. Que corresponde fijar, mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores por alcanzar el año 2022 por la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social.

7. Que los requisitos técnicos para verificar el cumplimiento de los objetivos de gestión se encuentran definidos como parte del Programa Marco ya señalado, convenido y aprobado por el Ministro del Trabajo y Previsión Social y el Ministro de Hacienda, mediante el Decreto Exento individualizado en el considerando N° 2.

#### DECRETO (E):

**Artículo 1°:** Establécese para la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, de las Metas de Eficiencia Institucional para el año 2022:

# FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2022

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL  
SERVICIO SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

PARTIDA 15  
CAPÍTULO 07

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores		
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	50,00	2		
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15,00	3		
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35,00	3		
Total				100,00	8

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 50,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de regulados fiscalizados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de regulados (AFP,s+AFC+IPS) fiscalizados en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de regulados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.}) * 100$	100 % [[9 / 9]*100]		25,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t} / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t}) * 100$	25.0 % [(2.0 / 8.0)*100]		25,00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$		X	5,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	128.20 % [(2760147.00 / 2153049.00)*100]		5,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$	45.0 % [(9.0 / 20.0)*100]		5,00	

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
----	----------------------	---------	------	------	------------	------

1	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	X	15,00
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	X	5,00
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100		93.75 % [(15.00 /16.00)*100]
				15,00

#### Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Diseñar y ejecutar un programa de trabajo para fortalecer la implementación con perspectiva de género del Instructivo Presidencial de fecha 23 de mayo de 2018, en materias de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual, que contenga formación a actores clave, difusión del procedimiento institucional a todos/as los/as funcionarios/as y un plan de prevención a través de medios internos.
2	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Informe de género sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía, incorporando estadísticas y análisis del retiro de los fondos de pensiones con perspectiva de género.

#### Notas:

- 1 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo con su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 7 AFP, 1 AFC y 1 IPS. La SP en su rol fiscalizador, llevará a cabo fiscalizaciones ya sea en terreno o de forma remota de acuerdo con lo siguiente: una fiscalización a cada AFP y AFC en los ámbitos financieros, operacionales y de beneficios y una fiscalización al IPS en los ámbitos operacionales y de beneficios.

# FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2022

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL  
 SERVICIO SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

PARTIDA 15  
 CAPÍTULO 06

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores		
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10,00	1		
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35,00	3		
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	55,00	4		
Total				100,00	8

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0)*100]		10,00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	20,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	138.89 % [(3901224.00 /2808859.00)*100]		10,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	31.3 % [(5.0 /16.0)*100]		5,00	

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 55,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamaciones de menor complejidad respondidas en a lo más 15 días hábiles.	(N° de reclamaciones de menor complejidad resueltas en a lo más 15 días hábiles, en el año t/N° de	69.91 % [(62500.00 /89400.00)*100]		5,00	1

		reclamaciones de menor complejidad resueltas en el año t)*100		
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	X	20,00
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	X	20,00
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100		10,00
				100.00 % [(25.00 /25.00)*100]

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Reforzar y dotar de mayores competencias al comité de Equidad de género de la SUSESO a través de un programa de trabajo anual aprobado por resolución.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Diseño e implementación de plan de difusión a clientes externos en materia de Salud y Seguridad laboral con perspectiva de género.

Notas:

- Se entenderán como reclamos de menor complejidad, a aquellos casos resueltos que corresponden a recursos de apelación efectuados por usuarios de la Superintendencia, en contra de resoluciones emanadas de una COMPIN, relativas a rechazo o reducción de licencias médicas de origen común, correspondientes a causales médicas, relacionadas con patologías vinculadas a salud mental, medicina interna y osteomuscular, cuyo período de reposo no exceda de 60 días continuos o discontinuos. Asimismo, constituyen reclamos de menor complejidad aquellas apelaciones de rechazo o reducción de licencias médicas, por causales de orden médico, cuyo estudio y dictamen no requiere de la intervención de profesionales de la salud, por cuanto dichas situaciones se encuentran reguladas en la normativa y en la jurisprudencia administrativa de la Superintendencia.

**Artículo 2°:** Establécense para la Superintendencia de Pensiones y para la Superintendencia de Seguridad Social las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco:

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL  
SERVICIO SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

PARTIDA 15  
CAPÍTULO 07

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete como parte del Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador Índice de eficiencia energética, informando su consumo energético, sin considerar 10 unidades del total de las unidades registradas en la plataforma gestionaenergia.cl, app en la que se identificarán cada una de las unidades que no contarán con registro de su consumo de energía y su respectiva fundamentación.
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión 3 Calidad de los Servicios, de acuerdo con el Programa Marco 2022, no obstante, el indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t, se compromete a medir correctamente.

Notas:

- 1 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo con su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 7 AFP, 1 AFC y 1 IPS. La SP en su rol fiscalizador, llevará a cabo fiscalizaciones ya sea en terreno o de forma remota de acuerdo con lo siguiente: una fiscalización a cada AFP y AFC en los ámbitos financieros, operacionales y de beneficios y una fiscalización al IPS en los ámbitos operacionales y de beneficios.

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL  
SERVICIO SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

PARTIDA 15  
CAPÍTULO 06

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de Servicios, de acuerdo con el Programa Marco 2022, no obstante, el Indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t se compromete a medir correctamente.

Notas:

- 1 Se entenderán como reclamos de menor complejidad, a aquellos casos resueltos que corresponden a recursos de apelación efectuados por usuarios de la Superintendencia, en contra de resoluciones emanadas de una COMPIN, relativas a rechazo o reducción de licencias médicas de origen común, correspondientes a causales médicas, relacionadas con patologías vinculadas a salud mental, medicina interna y osteomuscular, cuyo período de reposo no exceda de 60 días continuos o discontinuos. Asimismo, constituyen reclamos de menor complejidad aquellas apelaciones de rechazo o reducción de licencias médicas, por causales de orden médico, cuyo estudio y dictamen no requiere de la intervención de profesionales de la salud, por cuanto dichas situaciones se encuentran reguladas en la normativa y en la jurisprudencia administrativa de la Superintendencia.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE  
"POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA"**



**PATRICIO MELERO ABAROA**  
**MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**



**ALEJANDRO WEBER PÉREZ**  
**MINISTRO DE HACIENDA (S)**



*el*



**EYR/PPG/VMA/MFR/DEP**



**Distribución:**

Gabinete Ministro del Trabajo y Previsión Social  
Gabinete Subsecretario del Trabajo  
Gabinete Subsecretario de Previsión Social  
Auditoría Ministerial  
División Jurídica Subsecretaría del Trabajo  
División Fiscalía Subsecretaría de Previsión Social  
División de Administración y Finanzas Subsecretaría del Trabajo  
Dirección de Administración y Finanzas Subsecretaría de Previsión Social  
Oficina de Partes



**Lo que transcribo a usted, para su conocimiento,**

**CHRISTIAN LARRAÍN PIZARRO**  
Subsecretario de Previsión Social

